



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Sistema de consulta y reserva de citas médicas usando  
tecnología móvil para mejorar el servicio de atención  
de pacientes en la Clínica Internacional**

**TESINA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

**AUTORES**

Luis David MORILLO ESPINOZA  
Juan Manuel SARMIENTO ROJAS

**ASESOR**

Carlos YAÑEZ DURÁN

Lima, Perú

2012

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**SISTEMA DE CONSULTA Y RESERVA DE CITAS MÉDICAS**  
**USANDO TECNOLOGÍA MÓVIL PARA MEJORAR EL SERVICIO**  
**DE ATENCIÓN DE PACIENTES EN LA CLÍNICA**  
**INTERNACIONAL**

Autores: MORILLO ESPINOZA, LUIS DAVID

SARMIENTO ROJAS, JUAN MANUEL

Asesor: YAÑEZ DURÁN, CARLOS

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Agosto del 2012

---

**RESUMEN**

Anteriormente, la única manera en que un paciente fuera atendido era ir personalmente al centro de salud, solicitar una cita y luego de llegar su turno ser atendido. En la actualidad, cada vez hay un mayor número de pacientes que se atienden en instituciones médicas, esto conlleva a una mejor organización en la atención al paciente por parte de éstas instituciones. Una de estas instituciones es la Clínica Internacional que actualmente brinda un servicio de atención al paciente por medio presencial, atención telefónica y vía web para realizar la reserva de citas médicas. El crecimiento de la tecnología se utiliza como ayuda para mejorar la organización y control de atención de los pacientes. Una de estas tecnologías es la telefonía móvil, mediante el cual se implementará un sistema para la Clínica Internacional que permita a un usuario y/o paciente poder consultar: locales, especialidades, profesionales médicos, horarios de atención y reservación de citas médicas, disponible desde cualquier lugar y a cualquier hora, de manera cómoda y eficiente, evitando al paciente tener que asistir al mismo centro de salud, o realizar llamadas telefónicas en las cuales muchas veces se presenta

demora en la atención por parte de recepción de la clínica, o depender de un ordenador y una conexión a internet para conectarse vía web. Adicionalmente, permitirá al usuario y/o paciente, realizar un seguimiento a la cita médica reservada, indicándole el número de pacientes total por doctor según especialidad y la cantidad de pacientes faltantes para la atención de la cita reservada, pudiendo ser consultada desde cualquier lugar (dentro o fuera de la clínica), permitiendo al paciente aprovechar el tiempo en diferentes actividades en lugar de estar en sala de espera pendiente de su turno para su atención.

### **Palabras Claves**

Institución médica, atención al paciente, telefonía móvil, cita médica, tecnología móvil

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**SYSTEM OF CONSULTATION AND BOOKING APPOINTMENTS  
USING MOBILE TECHNOLOGY TO IMPROVE PATIENT CARE  
SERVICE AT INTERNATIONAL CLINIC**

Authors: MORILLO ESPINOZA, LUIS DAVID

SARMIENTO ROJAS, JUAN MANUEL

Adviser: YAÑEZ DURÁN, CARLOS

Title: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Date: August 2012

---

**ABSTRACT**

Previously, the only way a patient was cared for was to go personally to the health center, request a quote and then get their turn to be served. Today, more and more number of patients seen in medical institutions, this leads to a better organization in the patient service of these institutions. One of them is the International Clinic currently provides patient service through classroom, web and call for booking appointments. The growth of technology is used to help improve the organization and control of patient care. One such technology is mobile, which will be implemented through a system for the International Clinic that allows a user and / or patient to see: local specialties, medical professionals, opening hours and booking appointments, available from anywhere, anytime, comfortably and efficiently, avoiding the patient having to attend the same health center, or make phone calls in which many times is a delay in receiving care from the clinic, or rely on a computer and an internet connection to connect via the web. Additionally, allow the user and / or patient, it tracks the reserved appointment,

indicating the total number of patients according to physician specialty and the number of patients missing to the attention of the reserved date and can be accessed from anywhere (inside or outside the clinic), allowing the patient to use the time in different activities instead of being in the waiting room awaiting their turn for attention.

**Key words**

Medical institution, patient care, mobile phone, medical appointment, mobile technology